LETTRE OUVERTE DE LA DOCUMENTALISTE
À SES COLLÈGUES FORMATEURS

SYLVIE DUQUESNOY

Chers collègues,

À la Doc, la promenade vaut le détour
- *Au fond du fonds*
- *Sur la toile*
- *La découverte*

Le travail à la Doc
- *Le travail personnel*
- *La prestation de service*
- *Le travail en groupe*
- *La formation à la documentation*

La relation documentation/formation
- *Un ouvrage collectif*

À LA DOC, LA PROMENADE VAUT LE DÉTOUR

LA PROMENADE TOUT AU FOND DU FONDS

Le centre de documentation a maintenant achevé l'informatisation de l'ensemble de son fonds multimédia, entamée il y a quatre ans.

Après désherbage et donation, les collections ont été entièrement renouvelées, modernisées et actualisées. Des budgets annuels que beaucoup de centres de cette taille nous envieraient et sans aucune comparaison à Jeunesse et Sports ont pu en financer l'acquisition.

C'est vous dire la diversité des supports, l'enrichissement quantitatif et qualitatif, la teneur d'actualité, la valeur scientifique de votre centre de documentation.

Ces ouvrages, vidéos, cédéroms, revues sont dorénavant tous présentés en libre accès sur des rayonnages supplémentaires. Cet accès libre permet au faible lecteur, au simple curieux, au stagiaire pressé et tous les autres d'appréhender rapidement et clairement l'offre documentaire.

Le plan de classement conçu par mes soins à partir de ceux de l'INJEP[1] et de l'INSEP[2], actualisé en permanence en fonction des nouveaux besoins, de nouveaux concepts et de l'actualité éditoriale, permet au lecteur de se balader dans l'espace comme dans un fichier savant et d'utiliser le centre de documentation comme une librairie spécialisée ou un kiosque intelligent.

Le travail laborieux et intellectuel de veille et d'analyse bibliographiques réalisé par les quatre jeunes documentalistes qui se sont succédé, sous ma tutelle, notre travail

1. INJEP : Institut national dde la Jeunesse et de l'Éducation Populaire.
2. INSEP : Institut national du Sport

de fourmi a fait le reste de l'effort et de la qualité (et non des moindres), celui du contenu et de l'accès au contenu. C'est le catalogue informatisé.
Le logiciel Alexandrie installé en réseau client-serveur avec cinq accès simultanés formalise les notices bibliographiques enrichies de leur résumé et de leurs mots-clefs. Ces notices croissent chaque jour, (aujourd'hui plus de 6 000), sont disponibles à la recherche simple ou sophistiquée des lecteurs, et font l'objet de produits documentaires ciblés et diffusés auprès de vous : « *La Doc communique* ». À ce propos, souhaitez-vous continuer à en être destinataires ?
Le logiciel permet également de gérer électroniquement les prêts, les retours des documents, les réservations, les rappels au lecteur et de nombreuses autres tâches dont je vous passe les détails jargonesques.
L'usage du logiciel de recherche peut être maîtrisé facilement par ceux qui le souhaitent. Il en existe de ces hurluberlus, nous en avons rencontrés ...

LA PROMENADE SUR LA TOILE

Par ailleurs, conjointement, pour compléter ces recherches en local, deux accès Internet sont à disposition du public pour leur recherche documentaire en ligne. Pour certains d'entre vous, ce sont les seuls accès Internet qui leur soient accessibles en permanence.
Les ressources électroniques, centre de documentation virtuel et global viennent compléter les ressources locales du centre de documentation réel et local.
Des outils de veille électronique sont élaborés par les documentalistes pour faciliter la recherche dans la meule de foin de la toile, notamment dans les champs Jeunesse et Sports.
J'insiste particulièrement pour vous sur les ressources électroniques de l'INJEP et de l'INSEP de l'intranet du MJS[3] (les mémentos de la DEF[4] notamment), sur la grande base de données bibliographiques française Heracles à laquelle l'établissement participe activement comme vous le savez, et celle de l'INJEP qui a pour nom Télémaque ; un conseil : allez donc vous faire voir chez les Grecs !
La visite régulière de ces portails ainsi que le feuilletage de certaines revues bien ciblées vous apporteraient du frais et caviarderaient vos travaux et vos dossiers sans beaucoup d'effort.

Comme je l'explique souvent à vos stagiaires, se documenter ça peut rapporter gros.

LA DÉCOUVERTE DE LA CAVERNE D'ALI BABA

Le centre de documentation est ouvert à tous, le prêt est autorisé à toute personne souhaitant faire des recherches spécialisées et s'acquittant d'une caution de 30 Euros.
Plagiant une publicité de la médiathèque de la Villette, on pourrait dire :
– « pour 30 euros seulement, empruntez tout le monde du sport sous votre bras » ou
– « trois billets neufs et toutes les ficelles de la politique de la ville »
Pour celui ou celle qui le découvre, le centre de documentation Jeunesse et Sports est une véritable caverne d'Ali Baba : difficile de trouver mieux à la ronde. Certains lecteurs extérieurs s'en sont rendu compte de bouche à oreille. Mais pour l'instant aucune publicité extérieure n'en est faite.
Il est préservé pour l'interne prioritaire, pour les élèves des pôles, leurs entraîneurs, vos stagiaires, vous-mêmes, vos intervenants, vos collègues Jeunesse et Sport et tout le personnel de l'établissement.

LE TRAVAIL À LA DOCUMENTATION

LE TRAVAIL PERSONNEL

Au centre de documentation, on cherche et on trouve. Puis on peut travailler sur les produits de sa recherche. On peut dans la limite des places disponibles, peu nombreuses.
Travailler sur documents, compulser l'information, la formaliser, la mémoriser pour un objectif donné : la réponse à la prescription pédagogique, la satisfaction de l'évaluation, l'enrichissement de sa pratique professionnelle, l'entretien de sa culture personnelle, etc.
Le centre de documentation est un lieu de travail personnel, le seul dans l'établissement pour les stagiaires. Mais ce n'est pas une salle de permanence (il en faudrait une) ou un substitut de salle de cours (il en existe en nombre), même en dépannage. Le centre de doc ne dépanne pas.

3. MJS : Minisère de la Jeunesse et des Sports.

4. DEF : Délégation aux formations du MJS.

Le travail personnel documentaire (appelé aussi autodocumentation, travail sur document) est une forme du fameux travail individualisé qui fait la qualité de la formation professionnelle en question.
Depuis la reconnaissance de l'éducation populaire, c'est un instrument de l'autoformation de la personne, de l'ouvrier, du stagiaire et de son formateur et dans cette région au passé ouvrier on sait ce que l'association « Peuple et Culture » et Joffre Dumazedier ont fait avancer avec leurs méthodes d'autodidaxie comme l'entraînement mental, l'autodocumentation.
Et maintenant à l'époque du développement économique de la formation d'adultes, c'est un outil de l'ingénierie pédagogique, pour un mode de formation : la formation individualisée.
Ce mode de travail individualisé est donc possible dans notre établissement et depuis un moment.
Même s'il n'existe pas encore de véritable centre de ressources multimédia dans l'établissement, du moins dans les faits.
Un centre de ressources multimédia dans la formation d'adultes notamment de bas niveau met à disposition des stagiaires et sous tutelle de leurs formateurs, des outils multimédia basiques (bibliothèque élémentaire de premier niveau, productions pédagogiques ciblées, didacthèque autocorrective, logithèque bureautique, accès internet, etc.).
Le centre de ressources multimédia est la plate-forme pédagogique du travail individualisé. Il conjugue les nouvelles technologies de l'information et des ressources pédagogiques adaptées in situ pour créer un espace d'autoformation accompagnée ; autrement dit, dans un même lieu, certaines fonctionnalités actuelles ou nécessaires du centre de documentation, du site informatique, d'une salle de travail individuel, optimisées par des objectifs pédagogiques définis en fonction des curricula et des niveaux des stagiaires et suivis de leur mise en œuvre.
Le centre de ressources multimédia s'il est important pour la formation individualisée le sera d'autant plus quand il s'agira de formation ouverte.
Faisons en un objectif.

LA PRESTATION DE SERVICE

Le service minimum

Le travail individuel est donc possible pour les stagiaires, à condition de leur faire savoir.
Ils en sont avertis s'ils passent la porte spontanément, s'ils en ont le temps, l'occasion ou la curiosité. Ils en sont avertis si le documentaliste de permanence est disponible ou disposé à leur en faire l'information.
Pour éviter ces aléatoires, un accueil systématique de toutes les promotions entrantes est prévu. Pour cela, il faut que vous le planifiez dans vos réunions de rentrée et si pour certains d'entre vous c'est un réflexe automatique, pour d'autres la visite n'est jamais programmée même quand je vous en fais la relance. Je ne dis pas dommage, j'insiste.
C'est un minimum pédagogique. Le stagiaire qui entre en formation doit connaître les modes opératoires de formation et les moyens pédagogiques qui sont mis en œuvre dans son cursus, y compris l'outil de formation individualisée que constitue le centre de documentation, je me tairai sur le(s) site(s) informatique(s).
Quand c'est ouvert ? quelles sont les modalités de fonctionnement ? ce qu'on y trouve ? etc., Élémentaire, mon cher Watson, la communication interne et externe... basique !
C'est écrit sur la porte, dans la plaquette de l'établissement, sur le site web, qu'il convient d'actualiser.
Une offre clairement énoncée pour un usage clairement fléché et les vaches seront bien gardées.
Le service minimum d'accueil documentaire consiste à donner outre les modalités de fonctionnement du centre de doc, ses principales clefs d'accès et codes de communication qui permettront d'identifier ses lieux, ses personnels, ses ressources et ses services et de s'en servir.
D'abord le trousseau et le mode d'emploi. Ceux qui s'en serviront réussiront.
Le service d'aide à la recherche est permanent à la banque de prêt et fait partie du service minimum.
C'est le rôle des jeunes documentalistes embauchés en emplois-jeunes pour ce faire ; l'intitulé de leur contrat porte mention des termes « médiateur » ou « informateur » ; ils écoutent, informent, expliquent, aident, assistent les usagers dans leur recherche. Cette fonction est capitale dans l'accompagnement des stagiaires.

Le service plus

Les plus-values documentaires suivront, c'est-à-dire des services documentaires particuliers comme des productions bibliographiques, de la veille éditoriale, des recherches réglementaires, dans les bases de données spécialisées, de la diffusion sélective d'information, de la médiation pédagogique.

Ces services particuliers seront rendus si le lecteur en manifeste le désir et y investit du temps ou s'il est représentant d'un statut, d'un corps, d'une fonction d'expert, d'acteur social, de médiateur, de décideur, qui en démultipliera l'effet.
La plus-value documentaire c'est aussi : un donné pour un rendu, un client pour un serveur, une réponse professionnelle pour une question intelligente, une remédiation pour une bonne volonté, un service souriant pour une demande aimable, et vice versa.
Les services sont rendus pour des lecteurs, des usagers mais d'abord pour eux, sans discrimination positive ou négative. Pas de délit de sale gueule à l'envers ou à l'endroit, du respect mutuel pour tout le monde, de la reconnaissance des rôles fonctionnels et institutionnels des interlocuteurs.
Tout un programme pour les jeunes documentalistes ; pas le plus simple.
Voilà les services de la Doc. On ne rend pas service, on produit du service.
Toute l'organisation du centre et toute la partie immergée du travail des documentalistes sont faites pour cet objectif principal là : rendre à l'usager le meilleur service documentaire dans un temps réduit ; sérier les demandes et les demandeurs.
C'est un travail d'anticipation programmée. Cela a un nom certes très technocratique : la servuction, mais cela a aussi une certaine efficacité.
Finis depuis longtemps les modèles de la doc mondaine du salon de thé, de la doc bavarde du café du commerce, de la doc ancillaire des petits services, de la bibliothécaire à chignon récalcitrant. Mais attention aussi aux autres modèles plus modernes mais non moins négatifs, de l'enfermé d'informatique, de l'employé aheuré, du gentil animateur, du rapport entre potes et toutes les autres caricatures que vous trouverez hardiment ...
Ici, le mot d'ordre c'est « professionnel » le pro du pot, du moins est-ce un objectif vers lequel je veux tendre pour la Doc et ceux qui y travaillent en tant que salariés. Et professionnel pour tout le monde y compris pour lesdits publics de bas niveau. Qui peut le plus, peut le moins.
Professionnel, mais non moins humain : d'ailleurs ça fume (les cerveaux pas les clopes), ça parle, ça échange, ça brasse (des idées pas de l'air), ça bouge (step et vidéo), ça se bouscule (dans l'espace réduit et la promiscuité difficile), et quelquefois ça s'accroche, bref ça vit, c'est une bibliothèque ...

Vos stagiaires fréquentent la Doc, donc. Si vous voulez en connaître le nombre, les proportions, vous pouvez consulter le bilan d'activités annuel. Si vous voulez connaître leur comportement face à l'information, le livre, la lecture, le net, comment ils formulent leurs demandes, vous pouvez venir en discuter avec nous. Les jeunes documentalistes qui les reçoivent tous les jours pourront vous en parler.
Les promotions se suivent et ne se ressemblent pas.

LE TRAVAIL EN GROUPE

Certains intervenants envoient leur stagiaires en groupe faire des recherches pendant leur cours.
Attention, je n'ai rien contre cette pratique d'avoir recours à des sources documentaires comme travaux pratiques et d'utiliser cette méthode pédagogique de la recherche documentaire. Au contraire.
En revanche, mieux vaut préparer a priori ces sessions avec la Doc et se poser préalablement des questions pratiques et pédagogiques : question de place, questions bibliographiques, quelle est la prescription ? quelles réponses dans les sources ? quelle méthode de recherche ?
Jamais cette démarche préalable n'est faite par vos intervenants et le plus souvent nous devons nous adapter à la situation, intervenir dans les recherches et gérer le nombre des stagiaires et leurs requêtes imprécises et maladroites au pied levé.
La Doc intervient alors a posteriori et gère l'urgence.
Les recherches documentaires peuvent et devraient être effectuées avant le cours pour le préparer.
Je suggère pour répondre à ce type de demande, d'abord qu'elle me soit formulée, ensuite d'y répondre par une formule conciliant la recherche documentaire et le travail en cours, par exemple un prêt en kit pour le cours.
Le centre de doc ne peut accueillir des groupes entiers, ce n'est pas sa fonction et la place manque aux dépens des lecteurs individuels.
Mais des consignes simples pourraient être données par vous et moi à vos intervenants et des collaborations montées.

LA FORMATION À LA DOCUMENTATION

Certains d'entre vous me demandent d'organiser des sessions de formation à la documentation et à la recherche d'information.

Pour les niveaux II du sport (BE 2 et professorat du sport) et certaines promotions particulières de BE[5] (à la formation plus individualisée comme les aides éducateurs ou les apprentis).
Quand la capacité à s'informer est inscrite dans le curriculum ou quand les exigences de la formation et de son évaluation le veulent, un passage obligé et organisé à la documentation s'impose.
Ce sont une ou plusieurs demi-journées adaptées aux profils des stagiaires.
Ces sessions sont tout à fait profitables aux intéressés qui souvent continuent à rester inscrits après leur formation et rentables pour la Doc dont les ressources se trouvent être ainsi optimisées.
Les stagiaires formés deviennent ensuite autonomes dans leur recherche.
Ces séances de formation se font pendant les après-midi de fermeture de la doc pour ne pas perturber le service minimum dû au lecteur individuel. Leurs contenus touchent à la méthodologie de recherche et sont appliqués aux champs particuliers jeunesse et sports et aux besoins des stagiaires dans le cadre de leur formation et de leur emploi.
Elles font intervenir la documentaliste comme formatrice spécialisée et sollicitent les emplois-jeunes dans leur fonction médiatrice.
D'autres promotions pourraient gagner à ce type d'exercice, notamment dans les diplômes de l'animation de niveau II ou I.
Ces actions ne pourront pas se démultiplier énormément ; la force de travail et la qualification nécessaires à ce type de prestation spécialisée étant limitées.
Néanmoins, cette compétence pourrait être en partie partagée avec certains d'entre vous, faire aussi l'objet de coopération et faire prendre cette fameuse mayonnaise de la relation formation/documentation dont je vais vous entretenir pour finir.

LA RELATION FORMATION/ DOCUMENTATION

Vous devez vous demander pourquoi je vous raconte tout cela maintenant ..., après quatre années de vie commune.
En voici toute une série de raisons :
Je pense que vous sous-employez votre centre et qu'il faut que nous en parlions.
Vous en êtes le public prioritaire. Il doit vous permettre de suivre de près l'actualité institutionnelle, technique et scientifique, de cultiver votre culture professionnelle, de monter vos dossiers, de les argumenter... mais vous n'en êtes pas persuadés ou sensibilisés.
Vous en êtes aussi ses principaux relais, médiateurs, voire ambassadeurs auprès de vos stagiaires, vos intervenants surtout, et à l'extérieur quand vous représentez l'établissement. Autrement dit, je compte sur vous.
Par vous peuvent être optimisées les ressources de la doc et justifiés les investissements matériels et intellectuels.
Ce centre est d'abord un outil de formation mis à disposition des objectifs et des pratiques de formation de l'établissement.
Il constitue un élément de qualité fort pour son ingénierie de formation.
C'est aussi qu'après l'informatisation et les travaux de fourmi, l'heure est venue maintenant de faire les cigales et de communiquer davantage les services de la Doc. Alors la chanson, je vous l'écris en avant-première !
Et puis, c'est aussi, formulée comme un gros besoin frustré, une question : quand est-ce qu'on travaille ensemble ?
Nos échanges informels, nos relations personnelles au sein de l'établissement, bon mes chers collègues, ne suffisent plus.
Probablement, vos charges de travail, votre temps compté, vous me le dites et je vous entends, ne vous permettent pas cette collaboration attendue.
Alors, voici quelques propositions, outre celles proposées plus haut.

Au plan régional de formation
Pour vous permettre de prévoir et de banaliser une journée d'initiation à la documentation spécialisée dans votre emploi du temps, j'ai proposé au PRF[6] deux stages particuliers pour vous donner les principales sources, clefs d'entrée documentaires qui vous serviront ou vous serviraient.
Il n'est pas trop tard pour vous inscrire, je vous joins les programmes.

5. BE : Brevet d'État d'Éducation Sportive.
6. PRF : Programme Régional de Formation continue.

D'autres collaborations pourraient être envisagées et je les cite en vrac ici comme supports de discussion :

Au niveau de chaque département de formation
– Une participation mensuelle à vos réunions d'équipe avec ordre du jour doc alimenté conjointement ;
– Une ouverture systématique de vos réunions de travail voire de vos cours par une revue d'infos d'actualité puisées dans la Doc ;
– La communication des calendriers, programmes et contenus de formation, de la liste des intervenants avec leurs spécialités ;
– La pratique de la veille technologique et de la diffusion sélective d'information.

Au niveau de la coordination de chaque curriculum
– La banalisation sur vos agendas de deux heures hebdomadaires de travail à la doc ;
– La conduite systématique de vos intervenants vers la doc, leur inscription accompagnée ;
– La banalisation dans les emplois du temps des stagiaires de plages horaires pour fréquentation individuelle de la Doc ;
– L'installation sur vos ordinateurs des principaux outils de formation en ligne et hors ligne.

Au niveau de la préparation des cours
– La consultation de l'état de l'art d'un sujet avant la conception ou la commande des contenus et des méthodes de formation ;
– La commande, la réalisation de bibliographies ou de dossiers documentaires particuliers ;
– La constitution d'une « conscience » bibliographique avant, pendant, après les prestations pédagogiques ;
– La vérification de faisabilité des travaux de recherche commanditésà la Doc.
Et puis surtout le principe de la consultation documentaire : sur rendez-vous particulier, la Doc vous écoute et dresse un diagnostic bibliographique et électronique appliqué.

Normalement la relation documentation/formation a un troisième acolyte, c'est la production.
Pour former la triade documentation/formation/production.
Mais on va garder cela pour le digestif, quand on parlera non plus de formation individualisée mais de formation ouverte, pour l'instant on en est à l'apéritif.
De la convivialité il y en a, et de l'improvisation aussi, une de principales qualités du pédagogue, comme dirait Philippe Perrenoud dont nous venons d'acheter nombre de ses écrits de pédagogie contemporaine, il nous fuuat maintenant une volonté commune.
Puisse cette lettre-fleuve servir de base à des discussions dont vous déciderez de l'opportunité et de la forme, (pour préparer la rentrée prochaine, par exemple), et puisse-t-elle vous donner soif.
À la nôtre.

Sylvie DUQUESNOY
Chargée d'études documentaires
Établissement public de Formation Jeunesse et Sports. Avril 2002
sylvie.duquesnoy@jeunesse-sports.gouv.fr